



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

ลำดับที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง

กระบวนการตัดสินใจซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เรื่อง กระบวนการตัดสินใจซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงเรียนมา
เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เฉพาะผู้ที่เคยซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคล
ภายในระยะเวลาสองปี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

1.เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2.อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. 41-50 ปี

5. 51 ปี ขึ้นไป

3.สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

4.ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. สูงกว่าปริญญาโท

5.อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

4. รับจ้าง

5. บริษัทเอกชน

6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- [] 1. น้อยกว่า 15,000 บาท [] 2. 15,001-30,000 บาท
 [] 3. 30,001-50,000 บาท [] 4. 50,001-70,000 บาท
 [] 5. 70,001-100,000 บาท [] 6. มากกว่า 100,000 บาท

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

- [] 1. สองคน [] 2. สามคน [] 3. สี่คน
 [] 4. ห้าคน [] 5. หกคน [] 6. มากกว่าหกคน

8. ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของ/ขับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลประเภทใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อถ้ามีมากกว่า 1 คัน)

- [] 1. เก๋งตอนเดียว (เก๋งสองประตู)
 [] 2. เก๋งสองตอน (เก๋งสี่ประตู)
 [] 3. เก๋งสองตอนแวน (เก๋งสี่ประตูที่มีที่นั่งด้านหลัง)
 [] 4. กระบะตอนเดียว (กระบะสองประตู)
 [] 5. กระบะสองตอน (กระบะสี่ประตู)
 [] 6. รถแวน หรือ สปอร์ตครูเซอร์
 [] 7. รถโฟร์วีลไดรฟ์ (4 Wheels Drive)

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อข้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

1. ในการเลือกซื้อข้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล กรุณาให้น้ำหนักความสำคัญในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ โดยเรียงลำดับจาก 1-6 (1= น้อยที่สุด, 6=มากที่สุด) และท่านให้ความสำคัญอย่างไรในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ด้านล่างข้อความ สำคัญน้อยที่สุด สำคัญน้อย สำคัญปานกลาง สำคัญมาก สำคัญมากที่สุด ในแต่ละขั้นตอน)

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	น้ำหนักความสำคัญที่ให้	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ขั้นที่ 1. การตระหนักถึงความต้องการหรือการเล็งเห็นปัญหา : คือขั้นตอนที่ท่านเกิดความต้องการหรือมีสิ่งจูงใจที่ทำให้ห้อยางรถยนต์						

กระบวนการตัดสินใจซื้อ (ต่อ)	น้ำหนัก ความ สำคัญที่ให้	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<p>ขั้นที่ 2.การค้นหาข้อมูลหรือการเสาะแสวงหาข่าวสาร : คือขั้นตอนที่ท่านแสวงหา/ศึกษา/ค้นคว้า/ตรวจสอบข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลของยางรถยนต์ที่ท่านสนใจจะซื้อ ทั้งจากความรู้เดิมที่ท่านเคยมีมาและจากการเสาะแสวงหาข่าวสารใหม่ๆ เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บอร์ดแสดงสินค้า การเลือกชมสินค้าด้วยตนเองที่ร้านขายปลีกยางรถยนต์ การสอบถามจากแหล่งบุคคล ได้แก่ สมาชิกในครอบครัว หรือ ช่าง</p>						
<p>ขั้นที่ 3.การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ : คือการตรวจสอบลักษณะของยางรถยนต์ที่ท่านเลือกเทียบกับมาตรฐานที่มีในจิตใจหรือทำการเปรียบเทียบยางรถยนต์ในด้าน ราคา ทรายี่หือ รุนความปลอดภัย ประเทศผู้ผลิต ชื่อเสียงของยางรถยนต์ ประโยชน์ใช้สอย ความคุ้มค่า</p>						
<p>ขั้นที่ 4.การซื้อ : คือขั้นตอนที่ท่านตัดสินใจจะซื้อหรือไม่ซื้อยางรถยนต์ที่ท่านต้องการ รวมถึงการตัดสินใจเลือกร้านขายปลีกยางรถยนต์ที่จะซื้อ</p>						
<p>ขั้นที่ 5.การอุปโภค : คือขั้นตอนการใช้ยางรถยนต์ในการขับขี่ของท่าน</p>						
<p>ขั้นที่ 6.การประเมินทางเลือกหลังซื้อ : คือขั้นตอนที่ท่านประเมินว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจภายหลังจากที่ใช้ยางรถยนต์ที่ได้ซื้อมา</p>						

2. ท่านคิดว่าสาเหตุใดต่อไปนี้มีผลสำคัญมากที่สุดที่ทำให้ท่านเกิดความต้องการซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล (กรุณาเรียงลำดับ 3 อันดับแรก โดย 1 = มากที่สุด)

-(1) เมื่อยางเส้นเก่าหมดอายุการใช้งาน เช่น ดอกยางสึกหรือ
(2) เมื่อยางเส้นเก่าเกิดปัญหา / ชำรุด เช่น ยางระเบิด, ยางรั่ว ซึม
(3) อยากทดลองยางรุ่นใหม่ๆ ที่ออกสู่ท้องตลาด
(4) เห็นโฆษณาประชาสัมพันธ์ว่ามีโปรโมชันที่น่าสนใจ เช่น เปลี่ยนยางได้ในราคาประหยัด
(5) ยางเส้นเก่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ เช่น วิ่งแล้วไม่นุ่ม เงียบ
(6) อยากเปลี่ยนเป็นยางรถยนต์ที่ต้องการเนื่องจากไม่ชอบยางรถยนต์ที่ติดมากับรถจากโรงงานผู้ผลิตรถยนต์
(7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. กรุณาเรียงลำดับความสำคัญของแหล่งข้อมูลที่ท่านใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อยางรถยนต์ (เรียงลำดับ 3 อันดับแรก โดย 1 = มากที่สุด)

แหล่งข้อมูล	แหล่งข้อมูลที่ท่านเลือกหา แสวงหาข่าวสารมากที่สุด	แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกซื้อมากที่สุด
1. จากการสอบถามคนรู้จัก เช่น คนในครอบครัว ญาติสนิท เพื่อน
2. จากการสอบถามช่างผู้ชำนาญการเกี่ยวกับยางรถยนต์โดยเฉพาะหรือช่างประจำอู่ซ่อมรถยนต์
3. จากโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารเกี่ยวกับรถยนต์
4. จากเว็บไซต์ของผู้ผลิตรถยนต์ยี่ห้ออื่นๆ โดยตรง
5. จากการสำรวจด้วยตนเองจากร้านขายปลีกยางรถยนต์

4. บุคคลต่อไปนี้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของท่านในระดับใด (โปรดทำเครื่องหมาย✓)

บุคคล	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1.ตนเอง					
2.บิดา/มารดา					
3.สามี/ภรรยา					
4.เพื่อน					
5.บุตร/ธิดา					
6.ญาติพี่น้อง					
7.ช่างซ่อมรถ / เจ้าของหรือช่างประจำร้านขายปลีกยางรถยนต์					
8.พนักงานแนะนำสินค้า เช่น พนักงานขายของปริตตี้					

5. ท่านให้ความสำคัญกับเหตุผลในการเลือกซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลต่อไปนี้ในระดับใด (โปรดทำเครื่องหมาย✓)

เหตุผล	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1.ความปลอดภัยในการขับขี่ เช่น คุณภาพของยางรถยนต์, อายุการใช้งานของยางรถยนต์, การยึดเกาะถนนดี ไม่ลื่นไถล บังคับขณะเลี้ยวได้ง่าย, ดอกยางรีดน้ำและโคลนได้ดี มีการรับประกันหลังการขาย มีศูนย์บริการเพียงพอและสะดวกต่อการเข้ารับบริการเมื่อเกิดปัญหา					
2.คุณสมบัติพิเศษของยางรถยนต์ที่ช่วยประหยัดน้ำมัน					
3.รูปลักษณ์ภายนอกของยางรถยนต์ที่เหมาะสมกับฐานะ ภาพลักษณ์ของตนเองและรถยนต์ที่ใช้					
4.มีร้านตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการแบบครบวงจร กระจายอยู่ทั่วไป อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก					

9. ความถี่ในการซื้อ / เปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

- [] 1. ปีละครั้ง [] 2. สองปีต่อครั้ง [] 3. มากกว่าสองปีต่อครั้ง

10. ค่าใช้จ่ายในการซื้อ / เปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล โดยเฉลี่ยต่อครั้ง

- [] 1. น้อยกว่า 2,000 บาท [] 2. 2,001-5,000 บาท [] 3. 5,001-10,000 บาท
[] 4. 10,001-20,000 บาท [] 5. 20,001-40,000 บาท [] 6. มากกว่า 40,000 บาท

11. กรณีที่ท่านเลือกซื้อยางรถยนต์เพื่อเป็นอะไหล่สำรอง ท่านได้มีการเก็บรักษาไว้ที่ใด
เมื่อยังไม่ได้นำมาใช้งาน

- [] 1. เก็บไว้ที่รถ [] 2. เก็บไว้ที่บ้าน [] 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)

12. กรุณาเรียงลำดับวิธีการที่ท่านมักใช้ในการดูแลรักษายางรถยนต์ให้มีอายุการใช้งานยาวนาน

-(1) ตรวจสอบเช็คลมยางเป็นประจำ
.....(2) เติมลมยางเพิ่มมากขึ้นกว่าปกติหรือใช้แม่แรงยกรถยนต์ให้ลอยจากพื้นเมื่อต้องจอดทิ้งรถไว้เป็น
เวลานาน
(มากกว่า 1 เดือน)
.....(3) ไม่ขับที่รถยนต์ด้วยความเร็วที่สูงหรือบรรทุกของหนักจนเกินไป
.....(4) เติมลมยางให้มากขึ้นกว่าปกติกรณีที่ต้องเดินทางไกลหรือขับรถติดต่อกันเป็นเวลานาน
.....(5) สลับตำแหน่งยางรถยนต์เป็นระยะๆ เพื่อให้ยางเกิดการสึกหรอใกล้เคียงกันมากที่สุด

13. ท่านมีวิธีการจัดการกับยางรถยนต์เส้นเก่าที่ไม่ได้ใช้งานแล้วอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. ทิ้งไว้ที่ร้าน/อู่ซ่อมรถ [] 2. นำกลับมาใช้ประโยชน์ เช่น ทำเฟอร์นิเจอร์ ทำเชื้อเพลิง
[] 3. นำไปขายต่อ [] 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. หากร้านค้าปลีกยางรถยนต์จะนำยางรถยนต์เก่าที่เคยใช้งานแล้วแต่ยังอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้
มาขายใหม่ในราคาที่ถูกลงกว่าเดิมมาก ท่านคิดจะซื้อหรือไม่

- [] 1. ซื้อ เนื่องจาก... (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) [] 2. ไม่ซื้อ เนื่องจาก... (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1.1 ราคาถูก [] 2.1 คุณภาพต่ำ ไม่ปลอดภัยต่อการใช้งาน
[] 1.2 สามารถใช้ทดแทนกันได้ [] 2.2 สูญเสียภาพลักษณ์
[] 1.3 อื่นๆ (โปรดระบุ)..... [] 2.3 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

15. ยางรถยนต์ที่สวยงามและมีคุณภาพที่ท่านพอใจ เป็นหนึ่งในเหตุผลที่กระตุ้นให้ท่านเกิดความต้องการซื้อหรือ
เปลี่ยนยางรถยนต์ใหม่ใช่หรือไม่

- [] 1. ใช่ [] 2. ไม่ใช่

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจภายหลังจากการเลือกซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตามระดับความพึงพอใจของท่าน ภายหลังจากการซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ดังนี้ 1 คือ น้อยที่สุด 2 คือ น้อย 3 คือ ปานกลาง 4 คือ มาก และ 5 คือ มากที่สุด

คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.การซัดเกาะถนนดี บังคับง่ายเวลาเลี้ยว ไม่ลื่นไถล					
2.ระบายน้ำ และรีดโคลนได้ดี					
3.เงียบและนุ่มนวลขณะขับขี่					
4.อายุการใช้งานยาวนาน					
5.ความสะดวกในการเข้ารับบริการจากร้านที่ซื้อ					
6.ราคาของยางรถยนต์					
7.ให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ใช้งาน					
8.ความสะดวกในการกำจัดทิ้ง					

กรุณาเรียงลำดับปัญหาที่พบในการซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล (กรุณาเรียงลำดับ 3 อันดับแรก โดย 1 = มากที่สุด)

.....(1)ขาดต่อการทำความเข้าใจ / แสวงหาข้อมูลด้วยตนเองก่อนทำการตัดสินใจเพราะยางรถยนต์เป็นสินค้าที่มีรายละเอียด

ทางเทคนิคสูง

.....(2)ไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง ต้องพึ่งพาช่างผู้ชำนาญ / เจ้าของอู่หรือร้านขายปลีกยางรถยนต์เสมอๆ

.....(3) ยี่ห้อยางรถยนต์ที่ต้องการมีศูนย์ให้บริการน้อย

.....(4) ยางรถยนต์ที่ต้องการมักมีราคาแพง

.....(5) ไม่ได้รับบริการบริการที่ดีจากร้านขายปลีกยางรถยนต์ที่ซื้อ

ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวศิริประภา ไพรินทร์
วัน เดือน ปี เกิด	16 เมษายน พ.ศ.2522
ที่อยู่	111/1 หมู่ 4 ต.สันทราย อ.สารภี จ.เชียงใหม่ 50140
โทรศัพท์	053 - 429518
E-mail Address	maimba_14@yahoo.com
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดโนนทัยพายัพ จ.เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดโนนทัยพายัพ จ.เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิชาเอก วิศวกรรมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543
ประวัติการทำงาน	ปี 2544 - 2548 วิศวกรจัดซื้อ บริษัทไทย อาซาฮี อิเล็กทรอนิกส์ ดีไวซ์ จำกัด ปี 2548 - 2550 Exchanged Student, The American Institute of Foreign Study (AIFS), United States of America ปี 2550 - ปัจจุบัน วิศวกรจัดซื้อ บริษัท Yamaha Motor Asian Center Co.,Ltd